

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kajian Teori

1. Strategi

a. Pengertian Strategi

Pada awalnya strategi digunakan dalam dunia militer, yaitu untuk memenangkan suatu peperangan.⁸

Dalam kamus besar bahasa Indonesia menyebutkan bahwa istilah strategi adalah Seni atau Ilmu menggunakan sumberdaya-sumberdaya manusia untuk melaksanakan kebijakan tertentu.⁹

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani *strategis* yang berarti generalship atau sesuatu yang dikerjakan oleh para Jenderal Perang dalam membuat rencana untuk memenangkan perang. Konsep ini relevan dengan situasi pada zaman dahulu yang sering diwarnai perang dimana Jenderal dibutuhkan untuk memimpin suatu angkatan perang.¹⁰

Banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli tentang strategi, dan definisi tersebut berbeda-beda. Berikut ini ada berbagai definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli :

⁸ Raffiudin dan Maman Abd Djaliel, *prinsip dan strategi dakwah*, (Bandung : Pustaka setia, 2002), hal.76

⁹ Departemen pendidikan dan kebudayaan RI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Logos, 2002), Cet. Ke-1 . hal. 127

¹⁰ Hendrawan Supratikno, *Advanced Strategic Management : backl to basic approach*, (Jakarta: PT. Gravindo Utama, 2003), hal. 19

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

- a. Menurut Stainer dan Minner, Strategi adalah penetapan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi, dengan mengingat kekuatan external dan internal, perumusan kebijakan dan strategi tentu untuk mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai.¹¹
- b. Menurut Sondang Siagian, strategi adalah cara yang terbaik untuk mempergunakan dana, daya dan tenaga yang tersedia sesuai tuntutan perubahan lingkungan.¹²
- c. Menurut Chaldler yang dikutip Supriyono, strategi adalah penentuan dasar jangka panjang dan tujuan perusahaan serta pemakaian cara-cara bertindak dan alokasi sumber-sumber yang diperlukan.¹³

Dari beberapa definisi diatas, penulis mengambil kesimpulan bahwa strategi ialah satu kesatuan rencana yang terpadu yang dihubungkan dengan lingkungan organisasi dengan cara membuat pilihan alternatif-alternatif untuk dipertimbangkan dan dipilih, sehingga strategi yang dipilih akan diimplementasikan oleh organisasi dan akhirnya memerlukan evaluasi terhadap strategi tersebut dengan tujuan tercapainya cita-cita organisasi.

¹¹ George A Stainer dan Jhon Minner, *Manajemen Stratejik*, (Jakarta: erlangga), hal. 20

¹² Sondang Siagian, *Analisis serta kebijakan dan Strategi organisasi*, (Jakarta : PT. Gunung Agung, 1986), cet ke-2, hal. 17

¹³ Supriyono, *Manajemen strategik dan kebijaksanaan bisnis*, (Yogyakarta : BPFE,1986) hal. 9

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Tingkat-tingkat Strategi

Berbagai organisasi bisnis dapat dikategorikan pada dua kategori utama, yaitu : organisasi bisnis yang hanya terlibat dalam satu bidang usaha dan organisasi bisnis yang terlibat dalam berbagai bidang usaha. Berangkat dari kategorasi demikian, dapat dikatakan bahwa untuk suatu organisasi yang hanya terlibat pada satu bidang bisnis, strateginya hanya dua tingkat, yaitu :¹⁴

1. Strategi pada tingkat korporasi
2. Strategi yang sifatnya fungsional

Strategi pada tingkat korpurasi merupakan tanggung jawab sekelompok orang yang menduduki posisi manajerial puncak, sedangkan perumusan dan penentuan strategi fungsional diserahkan kepada manager yang bertanggung jawab atas satu fungsi tertentu seperti produksi, pemasaran, keuangan dan akunting, hubungan masyarakat dan lain sebagainya.

Lain halnya dengan organisasi yang terlibat dalam berbagai kegiatan bisnis. Korpurasi demikian dikenal dengan berbagai nama seperti “*Group*”, atau “konglomerat”, “*Holding Company*” atau nama lain yang sejenisnya. Pada korpurasi yang “multi bisnis” terdapat tiga tingkat stategi, yaitu :¹⁵

- a. Strategi tingkat korpurasi
- b. Strategi pada tingkat bidang satuan bisnis
- c. Strategi tingkat fungsional

¹⁴ Sondang P. Siagian, *Manajemen Stratejik*, (Jakarta: PT Bumi Aska, 2011). hal. 21

¹⁵Ibid., hal. 22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Satuan pada tingkat korporasi dirumuskan dan ditetapkan oleh kelompok orang yang menduduki jabatan manajemen puncak. Strategi pada tingkat bidang satuan bisnis dirumuskan dan ditetapkan oleh para manager yang disertai tugas dan tanggung jawab oleh manajemen puncak untuk mengelolah bisnis yang bersangkutan. Strategi pada tingkat fungsional bersifat berkembang karena para penanggungjawabnya hanya bertanggung jawab untuk merumuskan dan menetapkan strategi yang menyangkut bidang fungsional tertentu dari satu bidang bisnis.

Dengan pendekatan demikian, akan terwujud pengelolaan organisasi berdasarkan pendekatan sistem di mana korporasi dipandang dan diperlakukan sebagai satu satuan yang utuh, terdiri dari berbagai komponen sebagai *sub system* dan dibagi menjadi satuan-satuan kerja fungsional yang semakin kecil, tetapi tetap merupakan bagian dari sesuatu yang lebih besar, berarti bahwa sasaran fungsional akan merupakan bagian dari sasaran kegiatan bisnis dan sasaran kegiatan bisnis merupakan bagian dari tujuan korporasi sebagai keseluruhan.

c. Proses Strategi

Sebuah organisasi tanpa adanya strategi umpamanya kapal tanpa pengemudi, bergerak berputar tanpa lingkaran. Organisasi yang demikian seperti pengembara tanpa tujuan tertentu. Fred R. David (2002) mengatakan Proses strategi terdiri dari 3 tahapan yaitu :¹⁶

¹⁶ Fred R. David, *Manajemen strategi Konsep*, (Jakarta: prehalindo, 2002), hal. 3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Perumusan strategi

Perumusan strategi merupakan proses penyusunan langkah-langkah ke depan yang dimaksudkan untuk membangun visi dan misi organisasi, menetapkan tujuan strategis dan keuangan perusahaan, serta merancang strategi untuk mencapai tujuan tersebut dalam rangka menyediakan *customer value* terbaik. Langkah pertama yang perlu dilakukan adalah merumuskan strategi yang akan dilakukan. Dalam perumusan strategi juga ditentukan sikap untuk memutuskan, memperluas, menghindari atau melakukan suatu keputusan dalam suatu proses kegiatan.

Teknik perumusan strategi yang penting dapat dipadukan menjadi kerangka kerja diantaranya :

a. Tahap input (masukan)

Dalam tahap ini proses yang dilakukan adalah meringkas informasi sebagai masukan awal, dasar yang diperlukan untuk merumuskan strategi.

b. Tahap pencocokan

Proses yang dilakukan adalah memfokuskan pada menghasilkan strategi alternatif yang layak dengan memadukan faktor-faktor eksternal dan internal.

c. Tahap keputusan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menggunakan satu macam teknik setelah diperoleh dari input sasaran dalam mengevaluasi strategi alternatif yang telah diidentifikasi dalam tahap dua.

2. Implementasi Strategi

Implementasi strategis merupakan proses dimana beberapa strategi dan kebijakan diubah menjadi tindakan melalui pengembangan program, anggaran dan prosedur. Walaupun implementasi biasanya baru dipertimbangkan setelah strategi dirumuskan, akan tetapi implementasi merupakan kunci suksesnya dari manajemen strategi. Implementasi strategi sering disebut tahap tindakan, karena implementasi berarti mobilisasi manusia yang ada dalam sebuah organisasi untuk mengubah strategi yang dirumuskan menjadi tindakan. Tahap ini merupakan tahap yang paling sulit karena memerlukan kedisiplinan, komitmen dan pengorbanan. Perumusan strategi dan implementasi strategi harus dilihat seperti dua sisi mata uang.

3. Evaluasi strategi

Tahap akhir dalam strategi adalah evaluasi strategi. Ada tiga macam aktifitas mendasar untuk mengevaluasi strategi ialah :¹⁷

- a. Meninjau faktor-faktor eksternal dan internal yang menjadi dasar strategi.

¹⁷ Ibid., hal. 5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Mengukur prestasi (membandingkan hasil yang diharapkan dengan kenyataan)
- c. Mengambil tindakan korektif tidak harus berarti bahwa strategi yang sudah ada akan ditinggalkan atau bahkan strategi harus dirumuskan.

d. Faktor-faktor Strategi

Kesadaran setiap orang baik serta sebagai individu atau kelompok organisasi, baik organisasi sosial maupun organisasi bisnis tentang tujuan yang hendak di capai akan berbuah. Suatu usaha untuk mencapai tujuan tersebut dan sebuah usaha-usaha yang mengarahkan pada pencapaian tujuan disebut strategi.

Suatu strategi harus efektif dan jelas, karena ia mengarahkan organisasi kepada tujuannya untuk itu konsep suatu strategi harus memperhatikan faktor-faktor penetapan strategi, diantaranya :¹⁸

1. Lingkungan

Lingkungan tidak pernah berada pada kondisi tetap dan selalu berubah, perubahan yang terjadi berpengaruh sangat luas kepada segala sendi kehidupan manusia. Sebagai individu masyarakat, tidak hanya kepada para pakar tetapi juga tingkahlaku, kebiasaan, kebutuhan dan pandangan hidup.

2. Lingkungan Organisasi

¹⁸Ibid., hal. 15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lingkungan organisasi yang meliputi segala sumberdaya dan kebijakan organisasi yang ada.

3. Kepemimpinan

S.P Siagian memberikan definisi tentang kepemimpinan yakni “seorang pemimpin adalah orang yang tertinggi dalam mengambil keputusan”.¹⁹ Oleh karena itu setiap pemimpin harus menilai perkembangan yang ada dalam lingkungan baik eksternal atau internal yang berbeda-beda.

e. Prinsip-prinsip Untuk Mensukseskan Strategi

Para pengambil kebijakan strategi perlu menjamin strategi yang mereka tetapkan dapat berhasil dengan baik, bukan saja dalam tatanan konseptual saja, tetapi dapat dilaksanakan. Untuk itu Hatten memberi beberapa petunjuk mengenai cara pembuatan strategi sehingga berhasil, diantaranya yaitu :²⁰

1. Strategi haruslah konsisten dengan lingkungannya, ikutilah arus perkembangan yang bergerak di masyarakat (jangan melawan arus) dalam lingkungan yang memberi peluang untuk bergerak maju.
2. Setiap strategi tidak hanya membuat satu strategi. Tergantung pada ruang lingkup kegiatannya.

¹⁹ Sondang P. Siagian, *Manajemen Stratejik*, (Jakarta: PT Bumi Aska, 2011). hal. 24

²⁰ Fred R. David, *Manajemen strategi Konsep*, (Jakarta: prehalindo, 2002), hal. 51

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Strategi yang efektif hendaknya memfokuskan dan menyatukan semua sumber daya dan tidak menceraai-beraikan satu dengan yang lainnya.
4. Strategi hendaknya memusatkan perhatian pada apa yang merupakan kekuatannya, dan tidak pada titik-titik yang justru ada kelemahannya. Selain itu, hendaknya juga memanfaatkan kelemahan persaingan dan membuat langkah-langkah yang tepat untuk menempati posisi kompetitif yang lebih kuat.
5. Sumber daya adalah suatu yang kritis, mengingat strategi adalah sesuatu yang mungkin, maka harus membuat sesuatu yang layak dan dapat dilaksanakan.
6. Strategi hendaknya memperhitungkan resiko yang tidak terlalu besar.
7. Strategi hendaknya disusun diatas landasan keberhasilan yang telah dicapai. Jangan menyusun strategi diatas kegagalan.
8. Tanda-tanda dari suksesnya strategi ditampakkan dengan adanya dukungan dari pihak-pihak yang terkait, terutama dari para eksekutif, dari semua pimpinan unit kerja dalam organisasi.

2. Pelayanan

- a. Pengertian Pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan di artikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.²¹

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.²² Tentang pengertian pelayanan para ahli mengemukakan pendapatnya yang berbeda-beda satu sama lain. Diantara para ahli yang mengemukakan pendapatnya yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan menurut Atep Adya Brata adalah sebuah usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli atau pelanggan sebelum atau sesudah terjadinya transaksi.²³
2. H N Casson, mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberi keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan *gold will* atau nama baik serta peningkatan penjualan serta pendapatan.²⁴
3. Menurut AS Moenir “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima.

²¹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hal. 646

²² Kasmir, *Etika Costumer Servise*, (Jakarta: PT Raja Gravindo, 2005), hal. 15

²³ Atep Adya Barata, *Bisnis Dan Hukum Perdata Dugas SMK*, (Bandung: Armico, 1999), hal. 3

²⁴ Herbert N. Casson, *Petunjuk Praktis Dalam Berusaha*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1981), hal. 13

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengankata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan”.²⁵

4. Definisi pelayanan menurut Gronross adalah “pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawannya atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.”²⁶

Dari definisi di atas penulis mengambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu usaha untuk memberikan bantuan dalam kebaikan yang bermanfaat dan saling menghasilkan keuntungan antara yang memberikan pelayanan dengan orang yang menerima pelayanan dengan tujuan memberikan kepuasan dari apa yang menjadi keinginan konsumen.

b. Bentuk Layanan

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam layanan, yaitu :²⁷ Layanan dengan lisan, Layanan melalui tulisan dan Layanan melalui perbuatan. Ketiga

²⁵AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aska, 2000), hal. 17

²⁶ Atep Adya Barata, *Bisnis Dan Hukum Perdata Dugas SMK*, (Bandung: Armico, 1999), hal. 3

²⁷AS Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : PT. Bumi Aksa, 2014), hal. 190

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

layanan itu memang tidak selamanya berdiri secara murni, melainkan sering berkombinasi.

1. Layanan dengan Lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan kepada siapapun yang memerlukan. Supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu :

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah.
- d. Meski dalam keadaan sepi tidak ngobrol dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutus keasikkan ngobrol.
- e. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar ngobrol dengan cara yang sopan.

2. Layanan melalui Tulisan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Apalagi kalau diingat bahwa sistem layanan pada abad informasi ini, menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).²⁸

Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, pertama layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga; kedua, layanan berupa reaksi tertulis ataupun permohonan, laporan, keluhan, pemberian atau penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya. Untuk mempercepat layanan tertulis, dibuat standar blangko surat, baik standar surat berkepala maupun standar materi bagi keperluan yang sifatnya rutin. Di bidang pekerjaan perkantoran standarisasi surat sangat perlu, selain mempercepat pekerjaan, juga untuk keperluan

²⁸Ibid., hal. 191

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

: efisiensi waktu dan biaya, kemudahan dalam pengerjaan dan memperkecil kesalahan.

3. Layanan dengan Perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80 % dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil terhadap perbuatan atau pekerjaan.

Tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk Perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara Lisan. Selanjutnya sehubungan dengan faktor kualitas hasil pekerjaan, perlu diperhatikan tiga hal penting seperti berikut:

- a. Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia, yaitu ikhlas karena Allah semata-mata.
 - b. Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan. Untuk itu pekerja harus memiliki keterampilan yang disyaratkan, atau jika belum memiliki harus terlebih dahulu mendapatkan pendidikan/latihan yang sepadan.
 - c. Disiplin dalam hal waktu, prosedur dan metode yang telah ditentukan.
- c. Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi pelayanan tersebut adalah :

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktifitas, baik barang ataupun jasa.
3. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
4. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
5. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
7. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Oleh karna itu peranan sarana pelayanan sangat penting di samping sudah tentu peranan unsur manusianya sendiri.

d. Fasilitas layanan

Disamping sarana kerja ada jenis sarana lain yang juga pegang peranan dalam pelaksanaan fungsi pelayanan menghadapi orang-orang,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang disebut disini fasilitas pelayanan. Ada beberapa fasilitas layanan antara lain :²⁹

1. Fasilitas ruangan, yang terdiri dari ruangan-ruangan :
 - a. Ruang Pelayanan yang cukup aman dan tertib.
 - b. Ruang Informasi, dilengkapi dengan bahan-bahan yang penting yang secara umum ingin diketahui oleh orang-orang yang berkepentingan.
 - c. Ruang Tunggu, dilengkapi dengan penerangan yang cukup untuk dapat membaca, tempat duduk, meja kecil seperlunya, asbak dan bak sampah.
 - d. Ruang Ibadah, terutama bagi mereka yang beragama islam (Musallah), agar sambil menunggu selesai urusannya, mereka dapat menunaikan kewajiban shalat.
 - e. Kamar kecil, dilengkapi dengan sistem pengairan yang baik, agar tidak menimbulkan bau tidak sedap dan terjaga kebersihannya.
 - f. Kantin murah selain untuk keperluan karyawan juga melayani orang-orang yang menunggu. Setidaknya diruangan disediakan minum air putih.

2. Telepon umum

Fasilitas perlengkapan umum dikota-kota besar sudah menjadi perlengkapan fasilitas umum, dan sangat membantu orang-orang

²⁹Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, (Jakarta : PT. Bumi Aksa, 2008), hal. 123

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang sedang dalam keperluan mendesak melakukan komunikasi dengan keluarga atau teman.

3. Alat panggil

Untuk ruangan tunggu yang luas dan banyak loket atau pintu sangat perlu fasilitas alat panggil yang mudah didengar oleh orang-orang yang sedang menunggu.

e. Standar Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atau layanan yang mereka terima atau peroleh.³⁰

Usaha jasa atau pelayanan didefinisikan sebagai produk yang tidak berwujud yang berbeda dari barang, memiliki ekspekas sama dari barang. Faktor yang menentukan standar kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :³¹

1. Realibita

Secara konsisten, performa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan merupakan performa yang prima dan merupakan waktu yang tepat sesuai yang dijanjikan bagi pelanggan-pelanggannya.

2. Responsive

³⁰ Rambat Rupriyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hal. 148

³¹ M. N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hal. 309

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Merupakan kesediaan karyawan dengan segala perasaanya untuk member pelayanan yang terbaik, termasuk didalam waktu yang tepat dan cepat memberi pelayanan.

3. Kompetensi

Kompetensi karyawan yang sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan untuk memberi pelayanan dengan performa yang baik.

4. Akses

Melakukan pendekatan agar pelanggan mudah dihubungi, serta dalam melakukan kontak dengan pelanggan.

5. Kurtosis

Dengan sopan santun, perhatian, mempertimbangkan dan rasa persaudaraan melakukan hubungan personal terhadap pelanggan (termasuk penerima tamu dan operator telepon).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Komunikasi

Dengan menggunakan bahasa yang sederhana untuk mudah memahami pelanggan, dan sebaiknya pelanggan memahami produsen. Sehingga perbedaan antara pelanggan dan produsen dapat diatasi.

7. Kredibilitas

Memegang teguh janji dengan pelanggan, produsen dapat di percayai dan di sukai pelanggan.

8. Keamanan

Pelayanan tidak mengandung bahaya, resiko atau keraguan bagi pelanggan.

9. Peduli dan memahami pelanggan

Selalu berusaha untuk memahami dan mengetahui keinginan pelanggan.

10. Secara nyata

Pelayanan secara nyata diikuti dengan fakta fisik yang di berikan pada pelanggan.

f. Dimensi Mutu Pelayanan

Menurut Zeitham dan Philip Kotler terdapat lima criteria penentu mutu pelayanan, yaitu : ³²

1. *Reability* (keandalan). Kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat sesuai yang dijanjikan.

³² Alviliani dan Wilfridus, *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*, hal. 10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. *Responsiveness* (ketanggapan). Kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan menyediakan pelayanan dengan cepat.
3. *Assurance* (keyakinan/jaminan). Pengatahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri.
4. *Emphaty* (perhatian). Karyawan harus memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan dan mengerti kebutuhan pelanggan.
5. *Tangibless* (keberwujudan). Penampilan fasilitas fisik, peralatan dan alat komunikasi.

3. Pegadaian

A. Pengertian Gadai (Rahn)

Pegadaian menurut Kitab Undang-Undang hukum Perdata pasal 1150 disebutkan bahwa Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang berutang atau oleh seorang lain atas namanya, yang memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan daripada orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkannya setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana harus didahulukan.³³

Sedangkan pengertian Gadai Menurut Syari'at Islam disebut dengan istilah *rahn*, yaitu suatu perjanjian untuk menahan sesuatu

³³ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2010), hal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

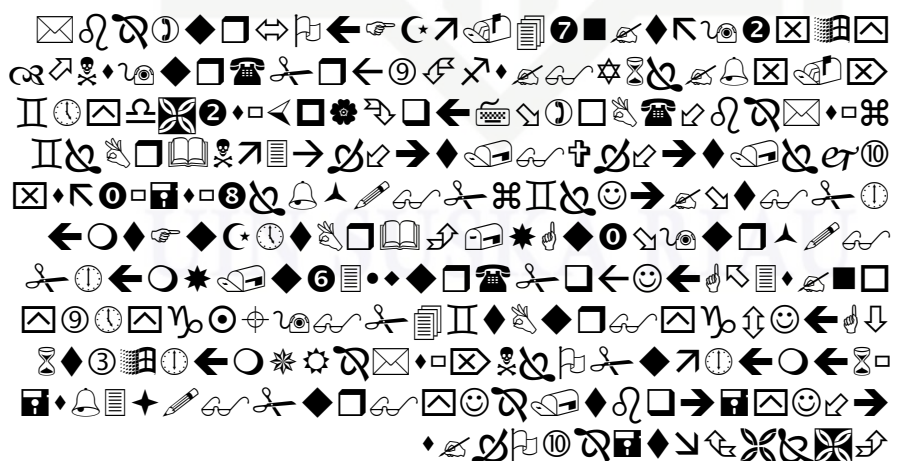
barang sebagai jaminan atau tanggungan utang. Kata *rahn* secara etimologi berarti tetap. Maka dari segi bahasa *rahn* bisa diartikan sebagai menahan sesuatu dengan tetap. *Ar-Rahn* adalah menahan salah satu harta milik peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya *rahn* merupakan suatu akad utang piutang dengan menjadikan barang yang mempunyai nilai harta menurut pandangan Syara' sebagai jaminan, hingga orang yang bersangkutan boleh mengambil utang.³⁴

B. Dasar Hukum Gadai

Islam dengan ajarannya yang komit dan luas membenarkan adanya praktek utang piutang yang menjadi inti praktek lembaga pegadaian. Dasar hukum gadai memiliki beberapa landasan diantaranya:

1. Al- Qur'an

Ayat Al-Qur'an yang dapat dijadikan sebagai dasar hukum perjanjian gadai adalah Qs. Al- Baqarah 283 :



³⁴ Fathurrahman Djamil, *Penerapan Hukum Perjanjian Dalam Transaksi Di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), hal. 232

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya: Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang[180] (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.³⁵

2. As- Sunnah

“Sesungguhnya Rasulullah s.a.w. pernah membeli makanan dengan berutang dari seorang Yahudi, dan Nabi menggadaikan sebuah baju besi kepadanya”. (Hadis Nabi riwayat al-Bukhari dan Muslim dari ‘Aisyah r.a.)³⁶

Selain dari hadis tersebut, Nabi Bersabda yaitu:

“Tunggangan (kendaraan) yang digadaikan boleh dinaiki dengan menanggung biayanya dan binatang ternak yang digadaikan dapat diperah susunya dengan menanggung biayanya. Bagi yang menggunakan kendaraan dan memerah susu wajib menyediakan biaya perawatan dan pemeliharaan“. (HR Jamaah, kecuali muslim dan An-Nasai).³⁷

3. Ijma’

Mengenai dalil ijma’ ummat Islam sepakat (*ijma’*) bahwa secara garis besar akad *rahn* (gadai / penjaminan utang) diperbolehkan. Pemberi gadai boleh memanfaatkan barang gadai secara penuh sepanjang tidak mengakibatkan berkurangnya nilai barang gadai tersebut.³⁸

C. Rukun Dan Syarat Transaksi Gadai

³⁵ Departemen agama RI, al-qur’an dan terjemahannya (Bandung: CV. Penerbit diponegoro 2006)

³⁶ Burhanuddin S, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal. 171

³⁷ Fathurrahman Djamil, *Penerapan Hukum Perjanjian Dalam Transaksi Di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), hal. 233

³⁸ Ibid., hal. 233

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebagai bentuk transaksi muamalah, *rahn* dalam fiqih islam memiliki rukun dan syarat yang mengikat keabsahan legalitas prakteknya. Pasaribu dan Lubis (1994 : 115) mengemukakan beberapa syarat sahnya transaksi gadai, yaitu :³⁹

1. Orang yang bertransaksi (*Akid*)

Syarat yang harus dipenuhi bagi orang yang akan melakukan transaksi gadai yaitu *rahin* (pemberi gadai) dan *murtahin* (penerima gadai) adalah orang yang telah dewasa, berakal serta dalam melakukan gadai merupakan keinginan sendiri.

2. Ijab qabul (*sigha*)

Ijab qabul ini dapat dilakukan dengan lisan ataupun tulisan, asalkan didalamnya terkandung maksud adanya perjanjian gadai diantara para pihak yang akan melakukan perjanjian.

3. Adanya barang yang digadaikan (*Marhun*)

Barang yang akan digadaikan harus memenuhi syarat diantaranya yaitu dapat diserahkan, merupakan barang yang bermanfaat, barang merupakan milik penggadai, kepemilikan jelas, tidak bersatu dengan orang lain, harta yang tetap ataupun yang dapat dipindahkan, serta barang tersebut dikuasai oleh penggadai.

4. Adanya utang (*Marhun bih*)

Syarat dari utang ini yaitu harus jelas yang diketahui oleh *rahin* maupun *murtahin*, utang harus lazim pada waktu akad serta dapat

³⁹ Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hal. 71

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dimanfaatkan. Secara umum barang gadai harus memenuhi beberapa syarat, antara lain :

- a. Harus diperjual belikan
- b. Harus berupa harta yang bernilai
- c. *Marhun* harus bisa dimanfaatkan secara syariah
- d. Harus diketahui keadaan fisiknya, maka piutang tidak sah untuk digadaikan harus berupa barang yang diterima secara langsung.
- e. Harus dimiliki oleh *rahin* (peminjam atau penggadaai) setidaknya harus seizin pemiliknya.

5. Ketentuan Umum Gadai

Dalam ketentuan umum *rahn* ini terdapat beberapa butir yang ditetapkan oleh Komisi Fatwah Majelis Ulama Indonesia yaitu : ⁴⁰

1. *Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan barang sampai semua utang *rahin* (yang menyerakan barang) dilunasi
2. *Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik *rahin*. pada prinsip *marhun* tidak boleh dimanfaatkan oleh *murtahin* kecuali seizin *rahin* dengan tidak mengurangi nilai *marhun* dan pemanfaatannya sekedar pengganti biaya pemeliharaan perawatannya
3. Pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* pada dasarnya menjadi kewajiban *rahin* namun dapat dilakukan juga oleh *murtahin*, sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban *rahin*

⁴⁰Ibid., hal. 69

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Besar biaya administrasi dan penyimpanan *marhun* tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman
5. Penjualan *marhun*
6. Apabila jatuh tempo *murtahin* harus memperingatkan *rahin* untuk segera melunasi hutangnya
7. Apabila *rahin* tetap tidak melunasi hutangnya maka *marhun* tetap dijual paksa atau dieksekusi
8. Hasil penjualan *marhun* digunakan untuk melunasi hutang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar serta biaya penjualan
9. Kelebihan hasil penjualan menjadi milik *rahin* dan kekurangannya menjadi kewajiban *rahin*.

6. Strategi Pengembangan Pegadaian Syariah

Banyak usaha strategis yang dapat dilakukan lembaga berwenang terkait upaya pengembangan pegadaian syariah, di antara usaha tersebut adalah :⁴¹

- a. Usaha untuk membentuk lembaga Pegadaian Syariah terus dilakukan sebagai upaya untuk mensosialisasikan praktik ekonomi syariah si masyarakat menengah kebawah yang mengalami kesulitan dalam mendapatkan pendanaan. Untuk pengembangan, diperlukan adanya kerjasama dari berbagai pihak guna menentukan langkah-langkah dalam pembentukan lembaga pegadaian syariah yang lebih baik.

⁴¹ Burhanuddin, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Gaha Ilmu, 2010), hal. 182



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Masyarakat akan lebih memilih pegadaian dibandingkan Pegadaian di saat mereka membutuhkan dana karena prosedurnya yang mudah, maka cukup alasan bagi pegadaian syariah untuk eksis ditengah-tengah masyarakat yang membutuhkan pembiayaan.
- c. Pegadaian syariah bukan pesaing yang menyebabkan kerugian bagi lembaga keuangan syariah lainnya, tetapi untuk saling mendukung terciptanya sistem keuangan yang berbasis Syariah.
- d. Pemerintah perlu segera mengakomodir keberadaan Pegadaian Syariah ini dengan membuat peraturan perundang-undangan tersendiri yang berlaku secara formal.

7. Prospek Pegadaian Syariah

Dengan landasan konsep, prinsip dan landasan transaksinya yang berbeda dari pegadaian Konvensional prinsip pegadaian syariah memiliki daya jangkauan yang lebih luas. Pegadian Syariah dengan prinsip-prinsip islam yang bersifat universal tidak diperuntukkan kepada umat islam belaka, melainkan memiliki dimaksudkan untuk memenuhi hajat banyak orang tanpa tersekat oleh perbedaan ideologi dan keyakinan.

Seperti halnya lembaga ekonomi dan keuangan lainnya, Pegadaian Syariah dilihat dari kacamata analisis SWOT memiliki kekuatan, kelemahan, peluang dan tantangan.⁴²

A. Kekuatan

⁴² Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007) hal. 73

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebagai sebuah lembaga keuangan yang relatife baru, Pegadaian Syariah memiliki magnet yang kuat untuk membangkitkan rasa ingin tahu masyarakat tentang apa dan bagaimana sesungguhnya Pegadaian Syariah.

B. Kelemahan

Meskipun pegadaian syariah memiliki peluang dan pangsa pasar yang luas dan prospektif, namun tidak lepas dari sejumlah kelemahan.

C. Peluang

Dari sisi peluang, pegadaian syariah memiliki jaringan kerja yang luas, yang ditandai dengan :

1. Kemitraan dengan lembaga-lembaga bisnis syariah lainnya.
2. Aktifitas ekonomi yang terus menerusdinamis sangat mendukung keberadaan pegadaian syariah.
3. Masyarakat Indonesia khususnya yang beragama islam, masih banyak yang menganggap bahwa menerima dan membayar bunga adalah termasuk menghidup-suburkan riba yang dilarang dengan agama islam.
4. Meningkatnya kesadaran beragama yang merupakan hasil pembangunan disektor agama memperbanyak jumlah Perorangan, Yayasan-yayasan, Pondok Pesantren, Sekolah-sekolah Agama, Masjid-masjid, Baitul Mal dan sebagainya yang belum memanfaatkan jasa Pegadaian Syariah yang ada.

D. Tantangan /Ancaman

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebagai lembaga yang beroperasi atas dasar prinsip syariah, Pegadaian Syariah sudah barang tentu menghadapi berbagai tantangan. Adapun tantangan lembaga ini adalah :⁴³

1. Dipahami sebagai eksklusivisme agama sehingga ada pihak yang akan menghalangi perkembangan Pegadaian Syariah.
2. Anggapan bagi hasil sama saja dengan bunga atau ganti dari sistem bunga.
3. Sulitnya mengubah tradisi masyarakat yang sudah terbiasa dengan sistem bunga.
4. Merasa terusik kenikmatannya terutama bagi mereka yang cenderung mempertahankan *status quo* yang telah dinikmatinya selama puluhan tahun.

B. Kajian Terdahulu

Untuk membandingkan dengan penelitian lain dan sekaligus memposisikan penelitian ini kedalam tempatnya secara tersendiri, maka peneliti telah mengadakan penelusuran terhadap penelitian-penelitian yang pernah dilakukan dan masih berkaitan dengan penelitian ini. Dan hal ini, dilakukan agar dapat diketahui bahwa penelitian ini tidak sama dengan peneliti-peneliti yang lain.

Penelitian tentang Tujuan Ekonomi Islam Terhadap Pelaksanaan Penerapan *rahn* Pada Perum Pegadaian Syariah Cabang Hr, Soebrantas PanamPekanbaru. Pernah dilakukan oleh Giarto yang membahas pelaksanaan

⁴³Ibid., hal. 76

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penerapan rahn di pegadaian syariah cabang Pekanbaru, dan juga seperti apa kesesuaian penerapan akad rahn dan tujuan ekonomi islam terhadap rahn. sehingga dengan terlaksananya *rahn* maka ekonomi masyarakat pun bisa meningkat.

Berbeda dengan penelitian di atas, penelitian ini menekankan pada Strategi Pelayanan Pegadaian Syariah Terhadap Nasabah Cabang Pekanbaru Panam. Dengan tujuan penelitian seperti apa Strategi Pelayan yang diterapkan oleh Pegadaian Syariah terhadap nasabah, apa saja faktor yang menghambat Strategi Pelayanan itu, bagai mana peran pihak internal dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Pegadaian Syariah cabang Pekanbaru Panam.

C. Kerangka Fikir

Untuk melihat Strategi Pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Pekanbaru, maka penulis mengemukakan dan menetapkan kerangka pikir sebagai berikut:

Pertama, menerapkan *grand theory* (teori utama) yang membahas tentang strategi pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Pekanbaru. Adapun teori yang digunakan adalah dari H.A.S Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia yang mengatakan bahwa bentuk pelayanan umum ada 3 (tiga), yaitu pelayanan melalui lisan, pelayanan melalui tulisan, dan pelayanan melalui perbuatan.

Kedua, peneliti melakukan survey awal kelapangan untuk menggali data dan menggali informasi mengenai Strategi Pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Pekanbaru. Selain itu suvey awal tersebut juga untuk mengetahui

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seperti apa gambaran lokasi penelitian yakni pegadaian syariah cabang Pekanbaru Panam.

Ketiga, peneliti menggali data dari informan dalam hal ini berkaitan dengan judul yang akan penulis teliti. Adapun data yang diambil berdasarkan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Pegadaian syariah melakukan pelayanan melalui lisan.
2. Pegadian syariah melakukan pelayanan melalui tulisan
3. Pegadaian syariah melakukan pelayanan melalui perbuatan
4. Pegadaian syariah menghadapi keluhan dari nasabah.
5. Pegadaian syariah mewujudkan pelayanan prima.

Keempat, peneliti melakukan analisis terhadap seluruh data yang diperoleh dengan menggunakan analisi deskriptif kualitatif dan dengan pendekatan fenomenologis untuk memahami fenomena-fenomena yang terjadi dilokasi penelitian yakni di Pegadaian Syariah Cabang Pekanbaru.

Kelima, dalam hal ini penulis menarik keimpulan akhir berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya. Kemudian peneliti memberikan solusi dari fenomena tersebut dan berharap bisa menjadi bahan masukan bagi para peneliti selanjutnya serta instansi yang terkait.